充実した保険・事故相談サービスで、身近で頼

事故対応サービス

当社では、損害サービス部門の主要拠点において国内損害保険会社初の『ISO9001（2000年版）』を認証取得しています。この認証取得には、お客さま満足度向上のため、事故の受付から保険金のお支払いまでの「均質的な工程管理体制」の構築が求められます。

そこで当社では、定期的にお客さま満足度アンケートを実施し、お客さまが保険会社に求める新しいサービスや保険会社を選択する際の判断基準などを調査・分析しています。これまでの分析結果から、損害保険会社に求める最大のサービスは「事故受付時の初期対応力」、「営業時間外の事故対応力」であると判断し、これらサービスの充実のため、「セイフティ24サービスセンター」を設置しました。

これは業界で初めて損害保険会社本体の社員が24時間365日駐在する事故対応組織であり、保険金支払いに関する判断業務、お客さまへの適切なアドバイス、相手当事者との話し合い、修理工場・代車・病院等への各種手配など、深夜・休日を問わず平日の営業時間帯と同様のサービスのご提供を可能にしています。本システムにより、事故受付時のスピーディな初期対応と保険金支払いの迅速化など、お客さまに一層の安心感をご提供することができる体制を整えました。

今後とも、事故の発生により困惑されているお客さまに、いち早く“安心”をご提供すべく、緊急初動対応をはじめ、サービスの品質充実を図ってまいります。

セイフティ24サービスセンター（フリーダイヤル）

お客さまが万一事故に遭われた場合、24時間365日、電話による事故受付などの対応ができるよう専用のフリーダイヤルを設けています。専門のスタッフが、事故に関するご相談や事故受付、保険金請求手続きなどについて適切なアドバイスを行うことはもとより、平日夜間・休日に緊急措置が必要な場合には病院への連絡やレンタカーの手配などの初期対応サービスや休日初期訪問サービスなども実施しています。

また、休日の火災事故の罹災現場への訪問の要請にお応えして鑑定人を派遣し、損害の鑑定と事故後のアドバイスを行う、火災事故休日現場急行サービスなどの実施により、お客様へ安心をお届けしています。

保険金支払関連サービス

迅速かつスムーズな事故解決に向け、次のようなサービスを実施しています。

保険金請求書省略サービス（Quick Payment System）

自動車保険における損害額が300万円以下の車両・対物事故について、保険金請求書類のご提出を省略し、スピーディーな解決を実現します。

また、傷害保険、搭乗者傷害保険事故については、弊社独自のチェックシステムにより、傷害保険金請求特有の煩雑な必要書類を省略し、スピーディーなお支払い手続きをする業界初のサービスを実施しています。

※サービスの実施には一定の条件があり、一部対応できない場合があります。

予約制休日示談サービス

対人事故の解決のため、休日の面談による解決が必要になった場合、お客さまからのご要望により、休日示談サービスを実施します。

土曜日立会サービス

金曜日午前中までにお客さまからご要望があった場合に、土曜日にも事故車両の確認を行います。

火災事故相談・（休日）現場立会サービス

平日・休日を問わず、火災現場立会の際、近隣へのお詫び、現場の片付け、消防などへの連絡などについてアドバイスを行います。

また、休日にセイフティ24サービスセンターで事故の受付けをした火災事故のうち、休日期間中の現場立会いが必要となる場合に対しては、休日現場立会サービスを実施しています。

※ 休日現場立会サービスの実施については、一部対応できない地域・場合があります。

※ 大規模な災害時には対応が不可能な場合があります。

事故の受付・ご相談は・・・

24時間 365日
セイフティ24サービスセンターへ

0120-220-557（フリーダイヤル）

携帯電話・PHSからもご利用になれます

れる企業を目指します。

クイック資金サービス（火災保険臨時費用前払い）サービス

火災事故の際、臨時費用保険金20万円を限度に前払いし、お客さまの当座の資金としてご利用いただくサービスです。

「富士火災ワールドデスク」

「海外旅行傷害保険」または「緊急帰国費用保険」ご加入のお客さまに、“富士火災ワールドデスク”を世界12ヵ国・14ヵ所に設けています。

“富士火災ワールドデスク”では、海外での事故や病気でお困りの時、医師・病院のご紹介や保険金請求方法のご案内をはじめとするきめ細かいサービスを用意し、お客さまにより安全で、より快適な海外旅行を楽しんでいただくお手伝いをしています。

- 年中無休・24時間サービス
- 日本人スタッフの日本語によるアドバイス
- 通話料無料フリーダイヤル・コレクトコールのサービス

メールサービス

事故に遭われたご契約者さまや事故の関係者に対しては、事故時に登録※していただくことにより、下記の情報を電子メールにて配信いたします。

① 自動車事故に関わる「処理経緯のご案内」
② 「保険金お受取人宛のご通知」
③ 「ご契約者宛お支払い通知」

※ 登録に関しましては「事故関連メール」へのお申し込みおよび事故受付時にメールサービスのご利用の有無をお聞きしますので、それに対して希望される方に配信を行います。

インターネット事故受付サービス

自動車保険・海外旅行傷害保険・傷害総合保険「未来スケッチ」「積立未来スケッチ」をご契約のお客さまからの事故報告を弊社ホームページから受け付けいたします。

Mobile富士火災

万が一事故に遭われたときでも、携帯電話からセイフティ24サービスセンターへワンタッチでつながります。

その他、事故の際の対処方法などを掲載しています。

セイフティ24サービスセンターは国際規格であるISO9001(2000年版)を取得しています
ISO適用範囲：損害サービス業務

保険相談サービス

社団法人 日本損害保険協会の損害保険調停委員会について

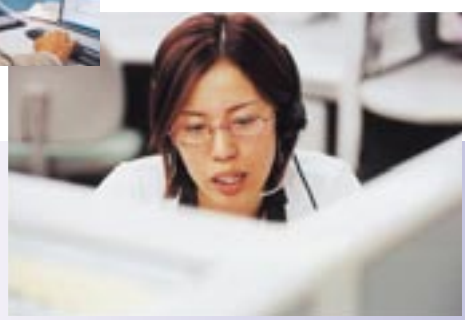
日本損害保険協会では、「そんがいほけん相談室」において損害保険全般に関する相談や苦情を受け付けています。そんがいほけん相談室が、損害保険会社への解決の依頼やあっせんなど適正な解決に努めたにもかかわらず当事者間で問題の解決がつかない場合、公平な立場から調停を行う「損害保険調停委員会」が設けられています。個人の方から苦情の申立を受け、原則として3ヵ月を経過しても問題が解決しない場合、苦情申立人の希望により損害保険調停委員会がご利用になることができます。

詳しくは、日本損害保険協会のホームページ（http://www.sonpo.or.jp）をご参照ください。

財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構について

自賠責保険（自賠責共済）の保険金（共済金）の支払いをめぐる紛争の、公正かつ適確な解決を通して被害者の保護を図るために設立され、国から指定を受けた紛争処理機関として、（財）自賠責保険・共済紛争処理機構があります。同機構では、自動車事故に係る専門的など知識を有する弁護士、医師、学識経験者等で構成する紛争処理委員が、自賠責保険（自賠責共済）の支払内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取扱うのは、あくまで自賠責保険（自賠責共済）の保険金（共済金）の支払をめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。

詳しくは、同機構のホームページ（http://www.jibai-adr.or.jp）をご参照ください。



リスクマネジメントサービス

当社では、危機管理の専門部門において、企業活動や個人生活で生じるさまざまなリスクを分析し、事故の発生を未然に防ぐためのサービスをご提供しています。

リスクマネジメントサービスの主な内容についてご案内します。

労働安全・人事労務

労働安全講演

「管理者としての安全管理」や「現場での安全」など、お客さまのご要望に応じたテーマで講演を行っています。安全大会における講演も実施しています。

現場安全診断

工場や作業現場での安全パトロールに同行し、危険の傾向を診断し、レポートにてご報告しています。

安全管理コンサルティング

安全衛生委員会の活動内容や構成メンバーを法律に照らしてコンサルティングしています。

安全管理計画の策定および行動計画についてのコンサルティングも実施しています。

人事労務講演

企業の業種や規模にかかわらず、雇用により生じる問題は避けることができません。労務管理に関する情報提供を講演形式で実施しています。

就業規則コンサルティング

労働基準法では、常時10名以上の労働者（パート・アルバイト含む）を使用する使用者は、就業規則を作成し、行政官庁に届け出ることが義務づけられています。労働条件や規律を定めると、職場の秩序を保つことができ、経営の効率化につながり、企業にプラスの効果を与えます。当社ではこうした就業規則のコンサルティングサービスをご提供しています。

政府労災保険の解説

全容を解明することが難しい政府労災保険について、原則から解釈までわかりやすく説明し、あわせて個々の案件についてご相談をお受けしています。

人事・給与・退職金制度コンサルティング

従業員の方々の勤労意欲向上から総額人件費の管理までの人事諸制度のご質問に対して、提携コンサルタントより、書面でご回答するサービスを実施しています。

人事・給与・退職金制度の見直し・新規構築等を希望される場合には、コンサルタントをご紹介しています（※有料となります）。

自動車防災サービス

安全運転講演

交通安全防止や安全運転に対する意識の啓発・高揚を目的として、企業および従業員の皆さまに対し、安全運転講演会・講習会を開催しています。

運転適性診断

運転シミュレータ方式で、4種類の診断（信号に対する反応と正確さ、ハンドル操作、これらの組み合わせ等）を実施します。診断結果をプリントアウトし、ひとりひとりに適切なアドバイスをご提供しています。

賠償事故防止

食品事故防止

■ 食品事故に関する講演

近年話題となっている食中毒や異物混入事故を防止するため、食品衛生の基本事項について従業員の皆さまを対象に講習しています。

■ 食品衛生診断

食品加工の工程上生じる食品衛生の問題箇所を指摘し、リスク分析の結果をレポート形式でご報告しています。

施設賠償事故防止

■ 施設危険診断

第三者の出入りの多い施設の危険を診断し、レポート形式でご報告しています。

請負工事第三者賠償事故防止

■ 賠償事故に関する講演

過去の実例を引用し、賠償責任の根拠となる法律や具体的対応についてわかりやすい内容で解説しています。

PL事故防止

消費者の権利意識の高まりのきっかけとなった平成7年（1995年）施行のPL法により、製造業者はこれまで以上に安全な製品を供給することが求められています。PL法の内容や、実際の対策について講習会形式で情報提供しています。

また、取扱説明書や警告ラベルについて、構成や文言、イラストなどを診断し、アドバイスしています。（ただし、日本語表記のものに限ります。）

火災事故防止

防災診断サービス

事務所、工場、店舗の火災等の財物リスクを診断し、防災についてのアドバイスを実施しています。

火災防災講演

防火管理のあり方、防災対策の推進についての講演を実施しています。

建物リスク診断サービス

① 補修必要箇所の損傷程度に関するリスク診断を実施しています。

② 耐震に関するリスク診断を実施しています（※有料となります）。

企業危機管理

取締役・役員責任セミナー

会社に対する責任がますますクローズアップされる取締役・役員の職務について、講習会形式で情報提供しています。

企業危機管理セミナー

事故発生後に被る損害を最小限に抑えるためになすべきことを講習会形式で情報提供します。また、企業活動上生じるさまざまなリスクを分類・解説しています。企業の存続自体を脅かすものから軽微なものまで、経営幹部として知っておくべき事柄について解説しています。

企業向け「個人情報漏えい防止プログラム」

企業の情報セキュリティレベルの診断および対策を行うため、ジャパン・インフォメーション・テクノロジー株式会社（東京都千代田区）と提携して「個人情報漏えい防止プログラム」を開発し、サービスをご提供しています。

個人情報を取り扱われる企業・事業主の皆さまに、自社システムの「セキュリティ」を認識していただくとともに、リスクマネジメントの観点から情報漏えいリスクに対応する体制づくりを支援することを目的としています。

《ご提供する主なサービス》

■ セキュリティレベル無料診断サービス

富士火災のホームページ（http://www.fujikasai.co.jp）から診断画面にアクセスし、WEB上で質問にご回答いただくと、その場で診断結果が確認できます。

■ ポートスキャン無料テストサービス

外部からの侵入に対するシステムの脆弱性に関して侵入試行テストを行うサービスです。お申し込み後、システム部門のご担当者と打ち合わせのうえテストを実施します。

お客さま相談サービス

サポートセンター・お客様相談室

サポートセンターおよびお客様相談室を中心に、全国の支店・サービスセンターでお客さま・一般消費者の皆さまを対象に損害保険全般に関するご照会にお応えしています。本支店の関連部門と連携して、お客さまから寄せられる保険にかかるご相談、ご質問あるいは苦情に関して、的確に誠意をもって迅速にお応えするとともに、一層のお客さまサービスに資するよう努力しています。

皆さまから寄せられた数々の課題は貴重な情報としてデータ化し、そのデータを詳細に分析のうえ、お客さまニーズ把握のための重要な資料と位置づけ、今後の業務改善をはじめとする新たな経営戦略に活用させていただいています。今後ともお気軽にご相談ください。

■お客様相談室　照会・相談受付件数（平成16年度）

受付方法	電話	E-mail	その他	総合計
件数	2,430	695	82	3,207

保険のご質問・ご相談は・・・

富士火災サポートセンター

保険もしもしコール

フリーダイヤル 0120-228-386

●平日/午前9:00～午後8:00　●土・日・祝/午前9:00～午後6:00

※携帯電話・PHSからは 06-4397-1640（有料）

電話番号はおかけ間違いのないように